

SUPPORT STANDARD ERP

För kunder med supportavtal hos Avone IT AB ingår följande:

Möjlighet att kontakta vår support avdelning via vår servicedesk

- E-post (support@avoneit.com)
- Telefon 08-41010216 (välj support). Endast akuta ärenden.

VAD INGÅR INTE I SUPPORT

Nedanstående täcks inte av Avone IT ABs supportavtal för Standard ERP.

- Ärendet beräknas ta längre tid än 15 min att lösa/felsöka
- Behov av konfigurationsändringar
- Server- & klient installationer, uppgradering
- Teknisk felsökning i kundens miljö
- Behov av datakorrigeringar
- Felsökning i HansaWorlds kodbas
- Felsökning/ändring av installerade anpassningar
- Uppdrag där arbete måste utföras efter arbetstid (17.00 – 08.00)

Denna typ av uppdrag utförs på löpande räkning (per 15 minuter).

Kunder med support avtal prioriteras och vi har som mål att påbörja uppdraget inom 4 arbetstimmar efter att uppdraget är inkommit till vår servicedesk.

TEAMVIEWER

För att lösa ert ärende kan det krävas inloggning på användarens dator. Detta kräver att ni har installerat TeamViewer. Avone IT AB har egen licens för TeamViewer, så Ni som kund behöver inte betala egen licens.

KUNDER UTAN SUPPORTAVTAL

Kunder utan supportavtal debiteras per löpande 30 minuter enligt vår taxa för alla inkommande uppdrag.